カイゼン羅針盤Ⅱ

姫路市カイゼン事例集

はじめに

本書は、皆さんの職場でのカイゼンの参考となるよう、19 年度のカイゼン報告 339 件の中から、他の部署でも同様の取り組みや応用ができそうな事例を中心に紹介したものです。

昨年発行の「カイゼン羅針盤」同様、カイゼンの「ヒント」に気づき、カイゼンへの「着目」を助け、カイゼンの「実行」へと繋げるツールとして活用していただくため「カイゼン羅針盤Ⅱ」と名づけました。

カイゼンは「ヒント」「着目」「実行」＝『カイゼン ひ(ヒント) め(着目) じ(実行)』です。

全所属・全職員でカイゼン活動を活性化し、施策や業務の改善・改革を実施していきましょう。

平成 20 年度も、「1 課 4 カイゼン」が目標です。チャレンジングな意識を持って、創意工夫に満ちたカイゼンが常に行われる「姫路スタイル」の確立を目指しましょう。

目　　次

１　カイゼン事例　　１頁

２　カイゼン事例（匠編）　　２７頁

＜資料＞　　３１頁

・カイゼン報告の流れ
・アイデア提案の出し方

1　カイゼン事例

平成 19 年度に取り組まれたカイゼンのうち、代表的なものを紹介します。

No.1　ゴミの分別の細分化(07k279)

下水道管理センター

＜カイゼン内容＞

これまで、職場内で発生したゴミは 3 種類に分類していたが、より細かく分類するため、12 分類に見直し、分類毎に回収箱を設置した。

古紙は、職員が外出するときに中部析水苑近くの業者へ直接持ち込むこととし、ペットボトルについては、職場での回収をせずに各自自宅へ持ち帰ることとした。

＜カイゼン効果＞

分別箱を設置することでゴミの分別が行われ、適正な処分ができるようになった。

古紙は業者に持ち込むことで、資源のリサイクル向上が図られ、回収費用の削減につながった。また、職員のゴミに対する意識の変化、資源のリサイクルに対する関心が向上し、職場内の可燃ごみの減少化も図られた。

カイゼンキーワード　・リサイクル　・費用削減

No.2　臨時職員の賃金支払における支払通知書の廃止(07k271)

会　計　課

＜カイゼン内容＞

臨時職員の賃金支払に関する通知は、会計課からの「口座振替支払通知書」と所属課からの「賃金計算書」の２通あり、事務処理上の手間とコストの無駄を生み出していた。

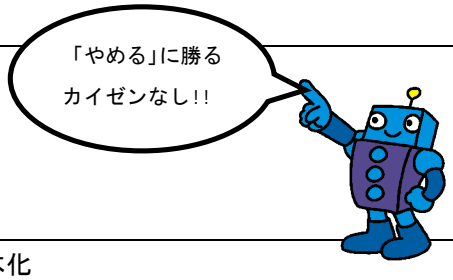
そこで、会計課からの通知を廃止した。

＜カイゼン効果＞

事務の効率化と経費の削減につながった

＜効果額＞

約 300,000 円



カイゼンキーワード　・バラバラ、紛らわしい　→　一本化

No.3　科学館営業日(休館日)の案内サインの設置(07k263)

姫路科学館

＜カイゼン内容＞

科学館では、休館日には「本日は休館日です」と手書きした看板を館入り口に提げていたが、それだけでは開館日や次の休館日がわからないため、効率的に休館日等を周知できる方法を考える必要があった。

そこで、視覚的にわかりやすいカレンダー方式の看板を作成し、館内に掲示するようにした。

看板には約2ヶ月分の休館日情報を掲載することとした。

＜カイゼン効果＞

来館者に、開館・休館日を効率よく周知することができるようになり、サービス向上につながった。

カイゼンキーワード　・いちいち、わかりにくい　→　わかりやすい・視覚化

No.4　市公式ホームページにおける桜開花情報及び桜名所情報の発信

(07k013)　広報課

＜カイゼン内容＞

市内全域の桜開花情報及び桜の名所情報を市ホームページに掲載することとした。

＜カイゼン効果＞

市民ニーズに対応するとともに、ホームページ閲覧機会の増加により、市全体の誘客、活性化及びコミュニティ機会の増加を図ることができた。

桜の開花・名所に関する問い合わせが減り事務効率の向上が図られた。

カイゼンキーワード　・情報発信

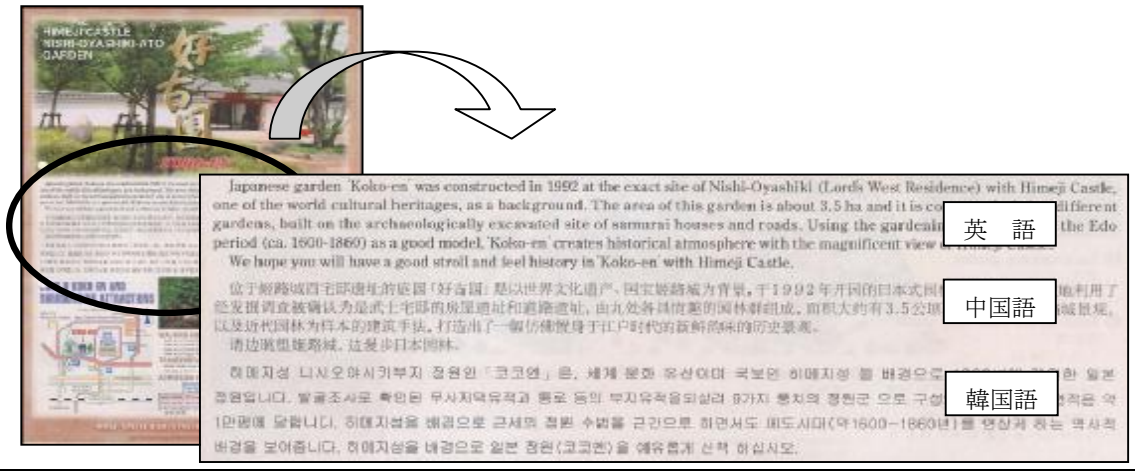
No.5　外国人向けの３ヶ国語一括掲載案内チラシの作成(07k259)

好古園

＜カイゼン内容＞

これまでは、好古園に来園された外国人への対応として、英語・韓国語・中国語の３ヶ国語それぞれにチラシを作成し案内を行っていた。しかし、チラシを配布する際に、来園された方の語学圏域がわかりづらく、どのチラシを渡せばよいか対応に苦慮していた。

そこで、3ヶ国語を一枚にまとめた案内チラシを作成することとした。



＜カイゼン効果＞

来園者に対して、窓口対応がスムーズに行えるようになり、サービスの向上につながった。

カイゼンキーワード　・いちいち、わかりにくい　→　一本化

No.6　鍵の管理とマニュアルの作成(07k258)

議会事務局総務課

＜カイゼン内容＞

議会事務局で管理している議会棟内で使用する鍵（約60本）について、これらの所在を明確にし、不用な鍵の整理等を行うため、「鍵の管理マニュアル」を作成した。

マニュアルには、鍵の色分け、鍵貸し出し時の一声運動と名札掛けの徹底等を明記し、鍵の適正管理を行えるようにした。

＜カイゼン効果＞

頻繁に使用する鍵を一箇所に集め、色分けすることにより、素早く鍵の受け渡しができるようになった。また、受け渡し時の一声運動と「氏名札」掛けの励行により、鍵の所在を明確にし、使用後の迅速な返却を促進できるなど、鍵の適正な管理につながった。

カイゼンキーワード　・バラバラ、わかりにくい　→　マニュアル化、視覚化、明確

№7　ホームページで市立公民館文化講座開設状況を紹介(07k252)

生涯学習課

＜カイゼン内容＞

市立公民館では、社会教育の一環として教養講座、地域講座、文化講座を実施しており、その中で文化講座は、各館で 10～30 種類の講座が開設されているが、どの公民館でどのような内容が行われているのか、一般的にはわかりにくい状況であった。

そこで、市域を 7 つの区域に分け、ジャンルごとに開設数を紹介した文化講座一覧を作成し、ホームページに掲載した。

＜カイゼン効果＞

文化講座開設状況がわかりやすくなり、利用者の利便性の向上を図ることができた。また、事務局及び各公民館への問い合わせ件数が減少し、事務の効率化も図った。

カイゼンキーワード　・いちいち、わからない　→　一覧化

№8　ひめじ救命ステーション標章交付制度の創設(07k241)

保健福祉政策課

＜カイゼン内容＞

突然の心肺停止事故から市民を守るため、市をはじめ、民間企業等におけるＡＥＤの設置拡大が必要となっている。

そこで、①ＡＥＤを設置し、②心肺蘇生法などの講習受講者がおり、③緊急時の救命に使用するため一時的にＡＥＤを提供することを申し出た事業所を「ひめじ救命ステーション」に認定し、標章（ステッカー）を交付する制度を創設した。

＜カイゼン効果＞

事業者からの登録申請が多数あり、心停止事故の救命機会を格段に増やすことができた。また、ＡＥＤ設置施設であることを示すマークを統一したことにより、市民が周知しやすくなった。市の「安心して暮らせるまち」への取り組みを市民にアピールすることができた。

カイゼンキーワード　・拡充、必要性

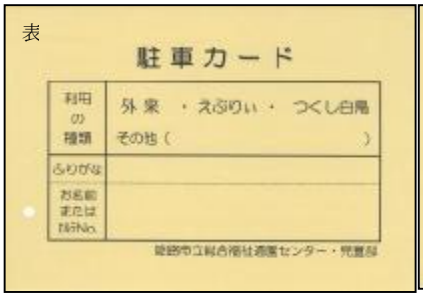
No.9 駐車カードの作成(07k239)

総合福祉通園センター

＜カイゼン内容＞

当センター利用者の来所手段は車利用が多数を占め、センター内の駐車場は常時満車の状態である。車の出庫時には他の車の移動が必要となるが、車の持ち主が判明せず、放送による持ち主の呼び出しも聞き漏らすことが多いため、移動完了までに時間がかかっていた。移動希望者はもちろんのこと、その対応をした職員も長時間をそこに費やすこととなり、業務に支障をきたすこともあった。

そこで「駐車カード」を作成し、センター利用者には車の外から見える位置においてもらうようにした。



＜カイゼン効果＞

車の持ち主がすぐにわかるため、連絡時間が短縮され、車の移動が短時間で行えるようになった。また、移動対応をする職員の負担も減り、業務に支障をきすことがなくなった。

カイゼンキーワード ・いちいち、不快 → カード化、視覚化、あらかじめ

No.10 親しむ博物館作り「館内撮影の自由化」(07k238)

書写の里・美術工芸館

＜カイゼン内容＞

開館以来 13 年間、①著作権上の問題 ②他の見学者の迷惑 となることから、館内の撮影を禁止としてきたが、記念撮影を希望される方は多く、また、『あれも禁止・これも駄目』ではお客様に親しんでもらえないと考えたことから、館内撮影を許可することとした。

自由化にあたっては、事前に展示物の著作権上の問題を解決するための交渉を著作権継承者と行い、撮影の許可を得た。また、フラッシュ・三脚は禁止する旨を書いた紙を作成し、来館者に周知するようにした。

＜カイゼン効果＞

来館者から好評を得ている。また、個人のホームページやブログなどで紹介され、工芸館のＰＲにもつながっている。

カイゼンキーワード ・サービス向上

No.11　まちづくり交付金事後評価における姫路市版チェックシートの作成

(07k234)　住宅整備課

＜カイゼン内容＞

姫路市のまちづくり交付金事業の事後評価については、「まちづくり交付金事後評価実施要領」に基づき、国が定める様式を作成のうえ、姫路市事業評価監視懇話会で審議を受ける手順になっている。懇話会では、事後評価の概要や趣旨を説明する必要があり、これに長時間を要すため、議論の焦点がぼやけてしまう恐れがあった。

そこで、要領に基づき、議論すべき点をまとめたチェックシートを作成し、これをもとに当日議論することとした。チェックシートを基に議論を行うことについては、地方整備局に了解を得た。

＜カイゼン効果＞

議論のポイントを整理したため、短時間で有益な議論が行われ、通常複数回も開催する懇話会の開催回数も減らすことができた。これにより開催に係る経費の削減につながった。

＜効果額＞

約 162,000 円

カイゼンキーワード　・複雑、わかりにくい　→　簡潔、チェックシート、スピード化

No.12　タクシー協会と連携した、観光客のもてなし及び姫路菓子博の告知

(07k223)　観光交流推進室

＜カイゼン内容＞

姫路菓子博を前に「ひめか」と「ようこそ」の文字が入った缶バッジを作成し、タクシー協会と調整のうえ、タクシーの運転手の胸につけてもらうようにした。

なお、缶バッジの材料はタクシー協会から提供していただいた。

写真は(社)兵庫県タクシー協会 HP より

＜カイゼン効果＞

費用をかけずに菓子博の告知と姫路のタクシーに対するイメージアップを図ることができた。

カイゼンキーワード　・イメージアップ、協働

№13　本会議における市長答弁に係る事務の能率及び精度の向上

(07k204)　政策企画課

＜カイゼン内容＞

本会議における市長答弁については、答弁事項が決定すると所管局は政策企画課と調整後、翌日 8 時 40 分までに担当局から行政課に市長答弁内容についての協議用資料を 8 部提出することとなっているが、政策企画課で全ての資料を調整し、1 部を行政課へ提出し、行政課において必要部数を準備する方法に改めた。

＜カイゼン効果＞

限られた時間の中で答弁内容の調整に専念できるとともに、政策企画課と行政課の役割を分担したことにより作業の効率化が図られた。また、資料の差替作業や資料のムダが無くなり、誤った資料の添付もなくなった。

カイゼンキーワード　・煩雑、何度も　→　集約化

№14　職員ボランティア清掃の実施(07k199)

家島事務所

＜カイゼン内容＞

家島事務所前の県道宮真浦線は兵庫県による草刈が実施されるが、道路沿線のごみ拾い等は実施されないため、家島事務所の有志によるボランティア清掃を 2 ヶ月に 1 回実施することとした。

【実施日等】

平成 19 年 7 月　午後 5 時 30 分～午後 6 時　約 20 名参加

平成 19 年 9 月　午後 5 時 30 分～午後 6 時　約 20 名参加

平成 19 年 11 月　午後 12 時 40 分～午後 12 時 55 分　約 20 名参加

いずれも県道宮真浦線　約 300m．家島小学校前～家島事務所前～兵庫信用金庫前の範囲

＜カイゼン効果＞

定期的に清掃を実施することで家島事務所前から県道宮真浦線のゴミが定期的に処分され、家島地域の環境美化の促進と、市民サービスの向上につながっている。

カイゼンキーワード　・ボランティア

No.15　安全作業標準書の作成(07k193)

南部美化センター

＜カイゼン内容＞

焼却炉の運転は、メーカーから提供されている分厚い「メーカー標準取扱説明書」を元に行っているが、施設の老朽化に伴い、故障が多くなり、炉の停止や立上げを頻繁に行わなければならなくなった。そこで、頻繁に行う作業を抽出し、過去の経験を盛り込んだ「安全作業標準書」を作成した。

＜カイゼン効果＞

全ての従事者が人為的ミスをすることなく、安全で迅速に対応することができるようになった。

カイゼンキーワード　・スリム化、標準化、マニュアル化

No.16　出土遺物整理用コンテナシールの作成(07k191)

埋蔵文化財センター

＜カイゼン内容＞

発掘調査ごとに大量に出土する遺物をコンテナに収納する際、これまでは、カードに必要事項を記入し、カードホルダーに入れてコンテナに貼り付けていたが、カードをシールに変更し、統一した様式の印字と重要度別の色分けを行うことにした。

重要度に応じて赤･青･黄の 3 種類に区分

＜カイゼン効果＞

カード使用時より工程が減ることで作業の効率化が図られ、色分けにより整理作業もスムーズに行えるようになった。また、台紙の変更により、用紙代、ホルダー代等の経費削減につながった。

カイゼンキーワード　・そのつど　→　簡素化、視覚化

No.17　エレベーターの運行管理(07k183)

消防局総務課

＜カイゼン内容＞

防災センターのエレベーターは2基設置されており、1基が1階、もう1基が最上階で待機する設定となっていた。しかし、4月から8月までの最上階での呼び出し発生率が10～20%であったことから、待機設定を乗り捨て設定に変更した。

＜カイゼン効果＞

効率よく運用されることで、利用者サービスの向上につながっている。また、電気料金及びロープ、電動機関係部品の消耗減に伴う機器メンテナンス費用の削減も図れる。

カイゼンキーワード　・非効率、ムダ　→　効率

No.18　収集委託業務の業務状況(07k182)

リサイクル推進課

＜カイゼン内容＞

収集業務が完了した場合、収集委託業者から完了報告の電話が入ることとなっており、電話対応した者がそれを課員に伝達しているが、その時に席を外していた者は状況を把握しておらず、課内全体で情報の共有がされていなかった。

そこで、ラミネートフィルムと磁石を使用した収集業務状況板を作成し、完了報告の電話を受けたら業務終了の表示に切り替えるようにした。

＜カイゼン効果＞

収集業務状況板を見れば、誰でも一目で状況が把握できるため、課員全員が情報を共有することができた。

カイゼンキーワード　・いちいち、煩雑　→　視覚化、共有

№19　お休み処とオープンカフェ事業(07k180)

産業・港湾振興課

＜カイゼン内容＞

平成 18 年度から市単独事業として実施している「お休み処とオープンカフェ事業」は、市と商工会議所が費用を 1/2 ずつ負担して行っているが、この事業は本来『地域の合意形成・協力体制』の構築を促進することが趣旨であるため、大手前通り街づくり協議会、姫路市商店街連合会に協力金の支出を依頼することとした。

＜カイゼン効果＞

大手前通り街づくり協議会、姫路市商店街連合会のそれぞれから協力金が負担していただけることになり、市及び商工会議所の費用負担を削減することができた。また、各団体において当該事業の実施主体の一員であるとの意識が大きくなり、事業の深化につながった。

カイゼンキーワード　・公共性、公益性

№20　「器具装具使用の手引」の作成・配布について(07k178)

総合福祉通園センター

＜カイゼン内容＞

身体機能に障害のある児童にとって、身体状況や生活状況に応じた器具・装具を使用することは、リハビリテーションや介護負担の軽減の点からも意義が大きい。

多くの場合、器具・装具の給付制度を利用されるが、制度そのものの概要や申請の手続き方法、装具の選定など、申請する保護者自身が知っておかなければならないことが多く、購入を希望されてから納品までに多くの時間を要していた。また、リハビリ担当者の説明不足から、申請窓口で混乱をきたすことがしばしばあった。

そこで、給付制度の概要や申請手続きの方法、器具の選定などについてまとめた冊子を作成し、必要な利用者に配布することとした。

＜カイゼン効果＞

冊子を用いることで、保護者からの相談に対し必要事項を漏れなく簡潔に説明できるようになった。また、保護者自身が申請の流れを整理できることで、申請がスムーズに行え、窓口での混乱も少なくなった。

カイゼンキーワード　・公共性、公益性

No.21　道路植樹工事において地元調整による施工範囲の縮減

(07k175)　姫路駅周辺整備室

＜カイゼン内容＞

　道路植樹工事に係る事前の地元説明の際、地域住民による植栽と維持管理システムについて説明を行った。

＜カイゼン効果＞

　住民による植樹帯への植樹と維持管理の申出により、工期の短縮、経費の節減、維持管理費の節減につながった。

＜効果額＞

約 223,000 円

カイゼンキーワード　・事前に、住民参加型事業

No.22　公共料金の支払いの一元化(07k169)

会計課

＜カイゼン内容＞

　市役所本庁舎や市の各施設における電気、上下水道、電話、ガス等の公共料金は、各公益事業会社からの請求に基づき各課で支出命令を行い、会計課で支払期日に所定の振込用紙により 1 件ずつ支払を行っていた。支払期日は公共料金の種類により様々で、支払件数も全体で月 800 件以上あり、各課も会計課でも、支払事務に係る事務量が膨大なものとなっていた。

　そこで、各公益事業会社と協議を行い、市全体の公共料金の請求を一枚の請求書に集約してもらうこととした。また、各課には集約された請求内訳についての確認のみを行ってもらうこととし、支払い処理は会計課で行うようにした。

＜カイゼン効果＞

　各課の予算執行事務及び会計課における個々の請求に対する審査・支払事務が不要となり、事務量の軽減及びコストの削減が図られた。また、会計課での一括支払により、支払遅延による延滞金発生の防止に繋がった。

＜効果額＞

年間約 1,210,000 円

カイゼンキーワード　・その都度、手間　⇒　事前に、簡素化

№23 『もういちど券』の配布(07k149)

書写の里・美術工芸館

＜カイゼン内容＞

年間 8 回開催している特別企画展では、その準備・撤収のため、概ね前後 5 日間を館内部分休室にする必要があり、この期間は常設展示のみの観覧しかできない状況である。このような事情を知らず、部分休室の期間中に来館されるお客様も多く、通常の観覧料をいただくため苦情を寄せられることが多かった。

そこで、改めて来館していただけるよう、部分休室の期間中に来館されたお客様に『もういちど券』をお渡しすることにした。

＜カイゼン効果＞

部分休室に対する苦情が皆無になり、来館者を大切にする「おもてなしの心」の醸成につながった。

カイゼンキーワード ・おもてなし

№24 防災貢献事業所の登録制度で地域防災力の向上(07k136)

危機管理室

＜カイゼン内容＞

災害発生直後の初動対応において、事業所と連携して迅速・的確に防災対応を行うことは非常に重要で、住民、自主防災組織、ボランティア、事業所等が助け合う仕組み作りが必要不可欠であった。

そこで、地域防災の貢献に意欲のある事業所（団体を含む。）を、姫路市地域防災貢献事業所として登録・公表する制度を創設し、平常時から従業員や地域住民の防災意識の啓発を図るとともに、災害が発生したときには事業所の持つ能力を重要な防災力として活用することとした。

＜カイゼン効果＞

地域防災力の向上、防災意識の啓発、事業所のＰＲにつながった。また、メニュー方式により協力項目を選択し、中小の事業所でも登録が可能となった。

カイゼンキーワード ・自主防災、ボランティア

No.25　印鑑登録要件メモの交付(07k131)

飾磨支所

＜カイゼン内容＞

印鑑登録については、申請人に口頭で説明を行っているが説明事項が多く内容を把握しづらいため、申請人の心的負担は大きく、また、それぞれに要件が異なるため、申請時にトラブルになることが多かった。

そこで、印鑑登録要件メモを作成し、それを見ながら説明を行い、要件にマークして交付することとした。

印鑑登録関係で必要なもの

1．登録予定印
2．印鑑登録証
3．本人／代理人の　身分証明書
4．本人／代理人の　認め印
5．代理権授与通知書
6．今まで登録していた印鑑
7．
8．

★即日交付をご希望の場合は、ご本人が来庁の上、官公署発行の写真付身分証明書が必要です。

＜カイゼン効果＞

要件メモで確認しながら説明が聞け、また、持参すべきものが一目でわかるため申請人が安心できるようになり大変喜ばれている。また、職員も説明漏れがなくなり負担が軽減した。

カイゼンキーワード　・そのつど、煩雑、わかりにくい　→　あらかじめ、視覚化

No.26　公共工事（漁礁製作）の経費削減(07k127)

水産漁港課

＜カイゼン内容＞

通常、漁礁の設置や漁港の整備のための防波堤ケーソンの製作に必要となる製作現場ヤードは、設置海域への積出しが可能な港湾等の空き用地を民間企業から借用しているが、これにかかる経費を削減するため、近隣の公共岸壁管理者及び県内の公共岸壁管理者に公共用地の空き状況について照会・交渉をし、公共用地を借り入れることができた。

＜カイゼン効果＞

通常は貸し出しを行っていない未竣工の公共用地とその周辺用地を使用料免除により借り入れることができ、経費の削減につながった。

＜効果額＞

4ヶ月の工期で約1,000,000円の経費節減

カイゼンキーワード　・経費削減

No.27　桜山公園 4 館合同チラシの作成(07k123)

姫路科学館

＜カイゼン内容＞

桜山公園には科学館、星の子館、自然観察の森、県立こどもの館があり、各施設がそれぞれの特色を生かした活動を行っているが、開催しているイベントの情報がそれぞれで発行しているチラシでしかわからず、来館者や電話での問い合わせに対応しにくい状況であった。

そこで、ゴールデンウィークとお盆休みの時期に限り、4 館合同のイベントチラシの作成を行うこととした。

＜カイゼン効果＞

4 館合同イベント「桜山公園まつり」や「桜山公園ウォークラリー」など連携行事のための意思疎通の下地作りになった。また、桜山公園の知名度アップと魅力の向上に期待できる。

カイゼンキーワード　・いちいち、バラバラ　→　一覧化、魅力向上

No.28　「ハチの巣モニター」の設置(07k120)

姫路科学館

＜カイゼン内容＞

秋の特別展に向けて飼育を始めたハチの様子を、来館者がリアルタイムに観察できるよう、家庭用の「カメラ付きインターホン」を設置した。

＜カイゼン効果＞

来館者が他所では見ることのできないハチの生態を、安全に観察できるようになった。また、通常の監視カメラより安価で導入でき、且つ、省電力のため経費の削減につながった。

カイゼンキーワード　・安全、経費削減

No.29　支所業務時間の明示と駅前市役所・飾磨支所の案内(07k111)

網干支所

＜カイゼン内容＞

網干支所には業務時間の掲示がなかったため、市民の方が、朝何時から開くのかわからず外で長時間待たれていたり、業務終了後に来所された方が、駅前市役所や飾磨支所で手続きできることを知らずに別の日に出直すなどされていた。

そこで、網干支所の業務時間を入り口に掲示するとともに、駅前市役所と飾磨支所の案内も掲示することとした。

網干支所のカイゼンを受けて、広畑支所でも実行されました。

＜カイゼン効果＞

来所された方が、出直すにしても、そのまま待つにしても時間の目安を持てるようになった。

また、駅前市役所や飾磨支所での時間外の取扱いを案内したことで、その日のうちに手続きを終えることができるなど、市民サービスの向上につながった。

カイゼンキーワード　・わかりにくい、二度手間、何度も　→　視覚化、あらかじめ

No.30　市民参加型ミニイベントの開催について(07k108)

好古園

＜カイゼン内容＞

例年、来園者の増加を図ることを目的として、季節感のある各種イベントを開催しているが、更なる誘客を図るため、これまで辞退していた市民からの申し入れによる催し(ミニイベント)についても開催することとした。

ミニイベントについては内容等を相互間で調整・検討のうえ、年間計画に支障をきたさない範囲で開催した。

ちりめん細工四季の傘飾

ミニ着物展

＜カイゼン効果＞

来園者に好評で、メディアに取り上げられるなど、当庭園のＰＲ及び入園者の増につながった。

カイゼンキーワード　・来園者増

№31　年間行事チェックシートの活用について(07k103)

総合福祉通園センター

＜カイゼン内容＞

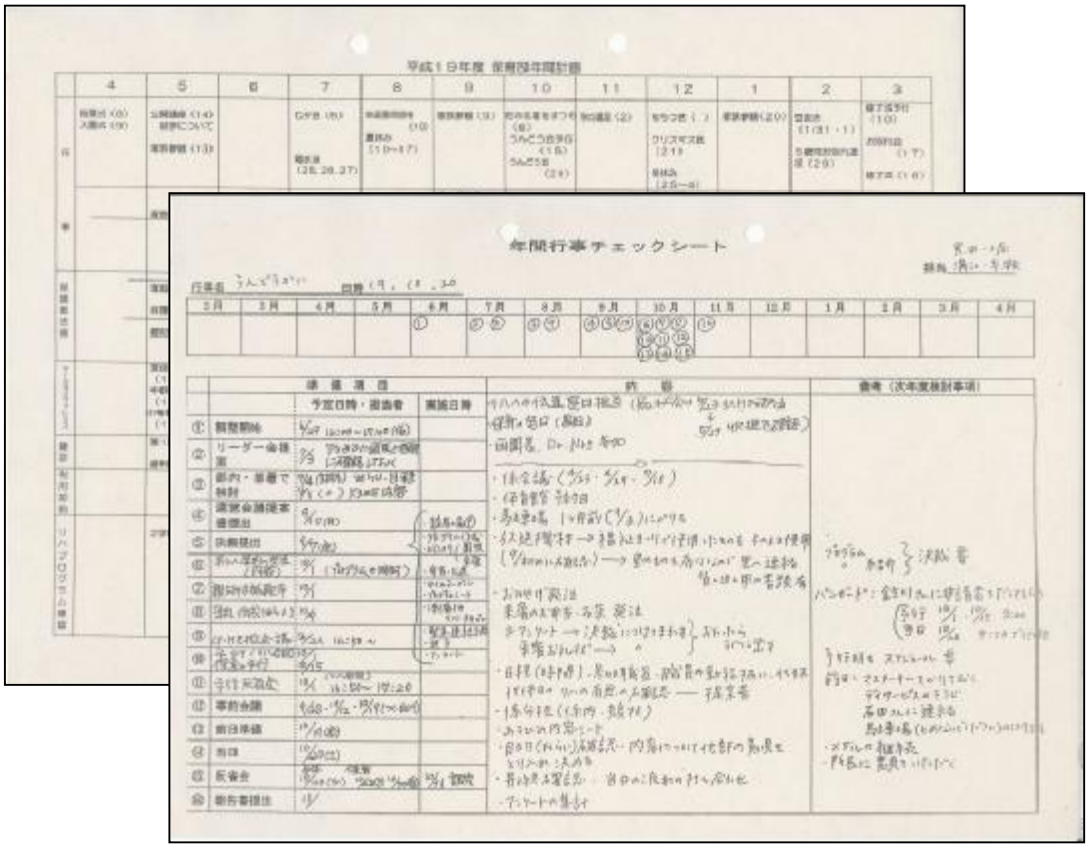
総合福祉通園センターでは、各種療法士・医師・看護士等と協力して、季節に応じた行事を行っている。また、様々な職種との連携や調整、保護者向けの企画、ケース会議、利用契約に向けた調整など多くの業務を同時進行で進めているため、準備の出遅れや連絡調整の不備等、他部署に迷惑を掛けることもある。

そこで、年間に予定されている行事や項目の全てをピックアップし、一覧表にまとめるとともに、「年間行事チェックシート」を作成して、「いつから」「何を」「どのように」進めるのかを記入し、確認事項も漏れなく記入するようにした。

＜カイゼン効果＞

年間を通して全体が把握でき、見通しをもって企画・準備ができるようになった。
各自の分担・役割が明確になり、主体性が生じた。
改善点を記録していくことで次年度に活かせるほか、担当替えの場合にも即対応可能。

カイゼンキーワード　・わかりにくい、二度手間、何度も　→　一覧化、共有化



No.32　町名等表示板の維持・管理における協力体制(07k102)

開発指導課・道路整備改善課

＜カイゼン内容＞

町名等表示板の維持管理については、これまで、①表示板担当が不定期に巡回し確認する　②課内の他の担当職員が現場に出る際、本来業務に併せて表示板の状況を確認する　③年に数回かしネットで職員に破損等の情報提供を依頼する　方法で対応してきた。

しかし、これらの対応のみでは破損状況を早期に把握することが困難で、最悪の場合には、道路通行の障害物になったり、通行人にけがを負わせる可能性があり、改善策を模索していた。

そこで、日々市内各所において道路の巡回パトロールを行っている道路整備改善課に町名等表示板の破損状況について情報提供を依頼し、早期の情報把握を図った。

＜カイゼン効果＞

極めて迅速かつ的確に破損箇所や状況を把握・対処することができ、通行人等の安全性の確保が図られた。

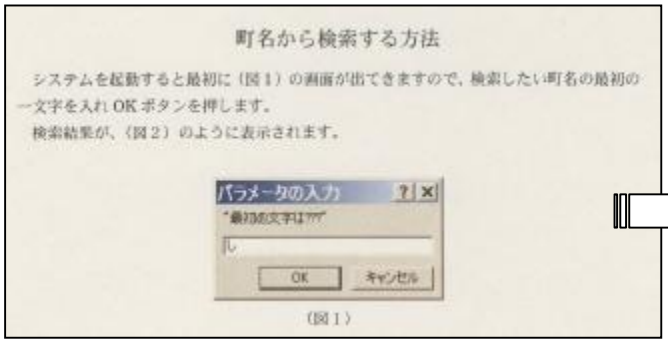
カイゼンキーワード　・早期発見、安全性確保

No.33　町コード・担当校区検索システムの作成(07k100)

資産税課

＜カイゼン内容＞

これまでは、町コードや担当校区を調べるときは、一覧表を見たり担当の係に聞いたりしていたが、これらのデータを Access に取り込み、町コード・担当校区検索システムを作成した。



＜カイゼン効果＞

町名や町コードから検索できるようになったため、業務効率が向上した

カイゼンキーワード　・いちいち　→　共有化、システム化

No.34　イベント「フォトコンテスト作品展」に係る作品の返却(07k092)

好古園

＜カイゼン内容＞

例年、イベント「フォトコンテスト作品展」に出展された作品については、出品者に返却せず好古園で処分していたが、応募に係る費用負担や作品に対する愛着を考えると、観賞物としての再利用等が推察された。そこで、19 年度から応募作品を返却することとした。

＜カイゼン効果＞

市民サービスの向上が図られ、今後より多くの作品の応募が見込まれる。

カイゼンキーワード　・処分　→　返却

No.35　庭園に育成されている樹木等の廃棄物再利用(07k082)

好古園

＜カイゼン内容＞

庭園内で育成している観賞用樹木等は、景観を保つために伐採・除去作業を行っているが、その際に発生する樹木等を廃棄処分としないで、特性を生かした加工・細工を施し、観賞用の小物として再利用することとした。

＜カイゼン効果＞

来園者から樹木の加工・細工方法等に関する問い合わせがあり、好評を得ている。また、好古園のイメージアップにもつながっている。

カイゼンキーワード　・再利用

№36　家老屋敷跡公園便益施設「家老屋敷館」自衛消防活動フローの作成

(07k083)　好古園

＜カイゼン内容＞

姫路城大手門前には、姫路公園内に家老屋敷跡公園便益施設 4 棟を合わせた「家老屋敷館」があり、建物の建設とともに平成 14 年度から入店が始まり、現在、おみやげ物店や飲食店など 19 店舗が入店している。

そこは、姫路城の玄関口でもあり、年間を通して、たくさんの観光客や市民が訪れているため、日常の防火対策は安全面を考えた上では、不可欠な場所である。

そこで、万一、家老屋敷館内で火災が発生した場合に、各店舗入店者が即座に対応できるよう、自衛消防活動のフローチャートを作成し、各入店者に配布することとした。

家老屋敷跡公園便益施設
「家老屋敷館」自衛消防活動フロー

＜カイゼン効果＞

日頃から消防活動方法について確認することができるようになった。

カイゼンキーワード　・あらかじめ

№37　局発行印刷物「姫路市の保健福祉」原稿のデータ化(07k076)

保健福祉政策課

＜カイゼン内容＞

昭和 41 年より毎年発行している姫路市の保健福祉の概要をまとめた「姫路市の保健福祉」は、これまで各課手書きにより年次更新を行ってきたが、何度も校正が必要なため手間がかかる上、冊子単価が高額なため、改善する必要があった。

そこで、平成 18 年度中にこの原稿をワープロで作成し、19 年度からパソコンを使って更新処理ができるようにした。

＜カイゼン効果＞

校正回数が減ったことで、この作業に係る事務量を削減することができた。また、ダイレクト印刷ができるようになったことで、冊子単価を下がり、大幅な経費削減につながった。

カイゼンキーワード　・いちいち、煩雑、高価　→　データ化、スピード化

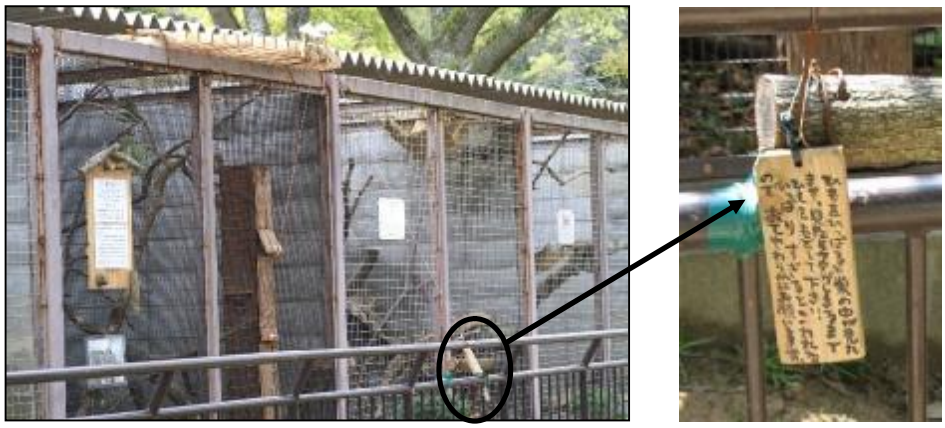
No.38 ホンシュウモモンガの展示の工夫(07k073)

動物園

＜カイゼン内容＞

宍粟市内の山林で保護されたホンシュウモモンガは、生後間もなかったため野生復帰が困難と考えられ、動物園で飼育・展示することとなった。

公開展示を前に、ホンシュウモモンガの生育環境に近く、かつ入園者が生態観察しやすい展示を行うための『ねぐら』を作成した。



＜カイゼン効果＞

動物園の役割である野生傷病鳥獣の保護について、周知することができた。

新聞等で取り上げられたこともあり、入園者増につながった。

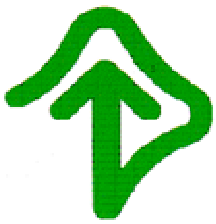
カイゼンキーワード ・生育環境、生態観察

No.39 「耳マーク」の設置(07k072)

人権教育課

＜カイゼン内容＞

耳の不自由な方が安心して相談に来ていただけるよう、「耳マーク」を設置するとともに、「筆談に応じます」のことばを添えるようにした。



聴覚障害者のシンボルマーク『耳マーク』

＜カイゼン効果＞

聴覚障害の方が相談に来られたとき、筆談による対応ができるようになった。

「耳マーク」の周知に役立ち、啓発効果をあげている。

カイゼンキーワード ・安心、周知、啓発

No.40　就学援助認定基準の変更(07k069)

教育委員会総務課

＜カイゼン内容＞

小学校・中学校に在籍する児童・生徒に係る就学援助申請数は年々増加する傾向にある。

認定には「収入」を基準としていたため、提出すべき書類が多く、申請者の負担となるとともに、その集約を行う学校や教育委員会の事務量も膨大なものになっていた。

そこで、就学援助認定基準を「収入」から「所得」に変更した場合の調査・研究を行い、新就学援助認定基準への変更を行った。

＜カイゼン効果＞

認定事務を市民税課の所得データで判定できることから、申請に必要な書類が大幅に簡素化され、申請者ととりまとめを行う学校側の負担を軽減することができた。

また、教育委員会での認定事務も迅速に行えるようになり、時間外勤務時間の削減につながった。

カイゼンキーワード　・手間がかかる、負担　→　簡素化、軽減

No.41　公用車の管理(07k064)

埋蔵文化財センター

＜カイゼン内容＞

職員がセンターにある公用車で現場や本庁に出かけると、残った職員には誰がどの車に乗って出かけているのかがわからない状況であった。

そこで、事務室にキーコーナーを設置し、公用車の鍵を利用するときは、鍵のかかっていたところに、運転者の自動車運転承認票を掛けるようにした。

＜カイゼン効果＞

誰が公用車に乗っているかすぐに判断でき、公用車の有効活用が図られた。

カイゼンキーワード　・わからない　→　集約、わかりやすい

№42　外国人登録申請事務における受付帳の導入(07k063)

広畑支所

＜カイゼン内容＞

外国人登録事務においては、異動事由毎の人口・世帯の増減及び世帯数・男女別人口を毎月市民課に報告しており、年度当初には、前年度受付の申請書について、項目ごとに分類した集計を入国管理局に報告することとなっている。

しかし、集計等を手作業で行っているため、手間がかかり煩雑な上、場合によっては申請書を一から見直し、再集計をしなければならないことがあった。

そこで、受付帳を作成し、情報を一元管理できるようにした。

＜カイゼン効果＞

異動事由による人口の増減・区別等が自動で行えるようになり、手作業で時間がかかっていた月別・年別の集計が時間を掛けずに行えるようになった。更に、各報告様式と計算結果をリンクさせることで作業効率が向上し、職員の負担も軽減した。

カイゼンキーワード　・手間、煩雑　→　集約化

№43　申告受付体制の見直し(07k050)

市民税課

＜カイゼン内容＞

市民税・確定申告の受付に際し、税制改正及び合併に伴う大幅な申告件数増加が明らかなため、受付体制を次のように見直すこととした。

①申告受付：流れ作業による申告受付

②申告会場：小規模会場の統廃合及び本庁受付場所の見直し

③申告対象者の整理：税務署との共催による事前の年金申告相談の増設及び合併 4 町の申告予想者に申告会場・申告日を指定したハガキを送付

＜カイゼン効果＞

昨年度職員一人 1 時間当たりの受付人数が 3 人であったものが､4.7 人に増加することができた。申告件数の倍増が予想された中で、行政目的を確実に達成することができ、市民サービスの向上及び信頼性の向上を図ることができた。

カイゼンキーワード　・件数増、見直し

No.44　広報ひめじに議会報ひめじをはさみ込んで窓口に設置

(07k047)　市民税課

＜カイゼン内容＞

従来は「広報ひめじ」と「議会報ひめじ」を別々に置いて配布していたが、「議会報ひめじ」が残ることが多かった。

そこで、「広報ひめじ」に「議会報ひめじ」をはさみ込んで配布することとした。

（「議会報ひめじ」の単独設置も行っている。）

＜カイゼン効果＞

２種類の広報を一緒にすることで、一度に両方を持って帰ってもらうことができ、市議会活動のＰＲ向上につながるとともに、より多くの方に市議会について知ってもらうことができる。

カイゼンキーワード　・あらかじめ

No.45　ＡＥＤの一括購入について(07k039)

保健福祉政策課

＜カイゼン内容＞

姫路市では、ＡＥＤの設置推進に係る主管課が定められておらず、明確な導入基準の制定や設置自体が各課の判断に委ねられていた。そこで、保健福祉政策課においてＡＥＤの設置を推進することとし、①設置基準及び設置優先順位の設定　②複数施設で機器を共有化するための現地調査　③経費節減と事務量軽減のための一括調達　を行った。

＜カイゼン効果＞

設置基準及び優先順位を設定したことにより必要数が明確になり、ＡＥＤの設置が一挙に進んだ。また、市設置分について大量一括調達を行ったことで、経費を大幅に節減することができた。

カイゼンキーワード　・導入促進、経費節減

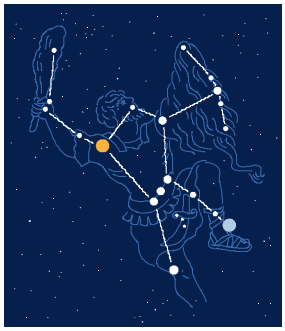
No.46 学校との連携「自然学校向け特別プラネタリウム」(07k037)

姫路科学館

＜カイゼン内容＞

自然学校の出発日が科学館の休館日にあたるため、市内の小学校が自然学校のプログラムとして科学館を利用できない状況であった。そこで、「星の学習」を補助することを目的として、自然学校に対応したプラネタリウムの利用を受け入れる体制を整えた。

また、自然学校担当者説明会において、担当者に直接説明をし、自然学校でのプラネタリウムの利用を案内した。



＜カイゼン効果＞

小学校の潜在ニーズに対応できたとともに、観覧料収入の増加につながった。

カイゼンキーワード ・潜在ニーズの把握

No.47 有害図書回収「白ポスト」の新規製作と設置(07k036)

少年愛護センター

＜カイゼン内容＞

有害図書類等回収事業に使用する「白ポスト」は、ＪＲ姫路駅付近と合併町に設置されていたが、姫路市南部・西地区には設置されていなかったため、山電飾磨駅及び山電網干駅に設置することとした。

市民の「白ポスト」利用を促進するため市内工業高校にその製作を依頼し、できあがったものをそれぞれ設置した。

＜カイゼン効果＞

工業高校に製作を依頼したため、材料費のみの支出となった。また、「白ポスト」製作に携わることで、高校生の地域貢献及び市内の有害環境に対する環境浄化活動への意識向上を図ることができた。

カイゼンキーワード ・啓発、利用促進

№48　子育て教室開設説明会実施方法の改善(07k032)

生涯学習課

＜カイゼン内容＞

これまで教室ごとに年一回開催していた子育て教室（ふた葉、杉の子、あすなろ）開設説明会では、出席される教室責任者等から「説明会のためにスケジュールを調整しないといけない」と不満の声を聞くことがあった。また、説明会は大人数のため質問が出にくく、あまり理解されないままに教室運営をされる場合があり、説明会後の問い合わせが頻繁にあった。

そこで、教室ごとに複数回の説明会を開催することとし、参加者の分散と少人数化を図った。また、旧４町に対しては、より理解を深めてもらうため、これまでの姫路市への説明とは異なる説明内容とし、会場も別に設けるようにした。

＜カイゼン効果＞

各説明会が分散されることで、出席の機会が増え、また、少人数制のため質疑等が行いやすくなり、説明会後の問い合わせも大幅に減少した。

カイゼンキーワード　・出席機会の増、分散化

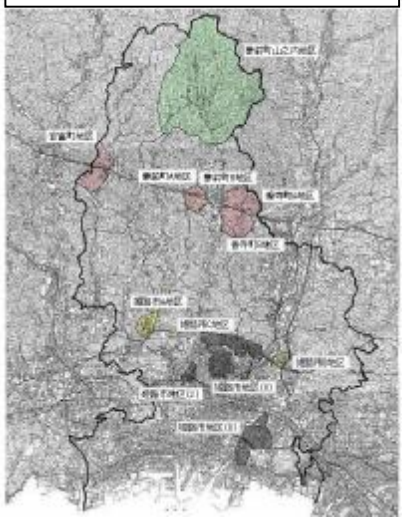
№49　姫路市宅地造成工事規制区域図のホームページ掲載(07k021)

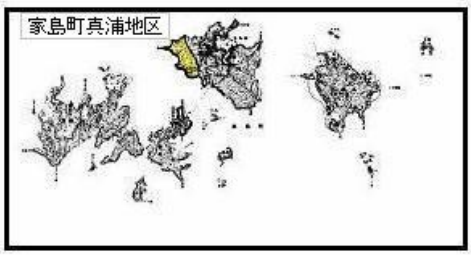
開発指導課

＜カイゼン内容＞

従来、宅地造成工事規制区域については、市役所の担当窓口で図面による確認を行ってきたが、合併により旧４町における規制区域を周知する必要が生じたことから、規制区域図をホームページで閲覧できるようにした。

区域図（市内全域）





＜カイゼン効果＞

市役所まで足を運んでもらう必要がなくなり、市民サービスの向上につながった。また、職員の対応に係る時間も削減され、事務の効率化も図られた。

カイゼンキーワード　・いちいち

No.50　字限図検索における事務見直し(07k020)

資産税課

＜カイゼン内容＞

字限図の画像データは 10 枚の CD に保管され、字名とファイル番号との対照表「字限図索引簿」により必要な資料の検索を行っていた。「字限図索引簿」から該当の CD 番号を探し出し、さらにその CD から該当画像番号をもとにファイル探し出して画像データを取り出し、その後、画像ソフトを使ってトリミング等の編集・印刷を行うため、課税資料の作成に時間がかかり、市民対応が遅くなっていた。そこで、CD での保管をやめ、課内設置の地理情報システムサーバにデータを保存し、字限図索引簿を Excel に置き換えた。

＜カイゼン効果＞

画像検索及び編集から印刷までの時間が短縮したことで、市民対応の迅速化が図られた。
パソコンを利用した一元管理により、課税資料のセキュリティが向上した。

カイゼンキーワード　・いちいち、手間　→　集約、簡単

No.51　市民教養講座（歴史講座）の新申込方法の導入(07k015)

生涯学習課

＜カイゼン内容＞

市民教養講座（歴史講座）の申込については、往復はがきによる受付を行ってきたが、新たに、電子メールによる申込受付を開始した。

＜カイゼン効果＞

申込手段が増えたことで、市民サービスの向上につながった。また、受付事務の軽減を図ることができた。

カイゼンキーワード　・手段増

２　カイゼン事例～匠編～

昨年度、優良賞になったカイゼン報告を紹介します。

№1　**グレーチング（格子蓋）盗難防止対策品について**（優良賞） 道路管理課、道路整備改善課
＜カイゼン内容＞ 全国的金属盗難に対する措置にあたり、材料メーカー及び代理店と共に官民一体で盗難防止のための対策品を考案 【考案品】 グレーチングの格子（ベアリングバー）の間に姫路市の市旗マークを入れて金属ピースをクサビと一緒にハンマーで打ち込むことにより、クサビが戻しの役目をして外れにくくなり、また、反対側からハンマーで叩いても取れないという構造のもの。
＜カイゼン効果＞ ①姫路市所有のグレーチングであることが一目でわかるため、盗難による転売を抑止することができる。 ②安価で短時間に取り付けができ、また既設のグレーチングにも取り付け可能である。 ③盗難による通行時の転倒事故等を未然に防ぐことができる。 ④新聞等で発表されて以降、盗難は起こっていない。
＜評価された点＞ ①全国で金属盗難事件が相次ぐ中、早期に官民一体で安価な対策品を考案したこと。 ②実際に盗難防止対策品としての効果が実証され、取組みが市民の安全な道路通行につながっていること。
カイゼンキーワード　・盗難防止

このカイゼンは改善情報誌「創意とくふう」2008 年 3 月号で市役所のカイゼン事例として紹介されました。

No.2　国民健康保険料収納率向上に係る事務改善について（優良賞）

国民健康保険課　職員一同

＜カイゼン内容＞

①徴収職員の職務分担の明確化及び収納指導員の配置体制の見直し

②催告及び対応困難事例の研究と研修による職員及び指導員の資質の向上

③電話番号調査の徹底と電話催告の励行や口座振替加入の推進

④滞納整理の強化

⑤広報活動の強化

⑥課内の組織的な対応の強化

＜カイゼン効果＞

①平成 10 年以降、8 年振りに収納率が 90%を上回り、調整交付金の減額停止や収納率向上による保険料増による効果額が、約４億 2 千万円に及んだ。

②国民健康保険財政の健全化に寄与するとともに、被保険者間の公平性の確保につながった。

＜評価された点＞

①課内の全職員が収納率向上を目指し、一丸となり協力して取り組み、目標を達成したこと。

②収納率向上に係る様々な取組みを、組織的に創意工夫して行ったこと。

カイゼンキーワード　・収納率向上

No.3　「下水道管理センター職員の行動規範」の作成（優良賞）

下水道管理センター　職員一同

＜カイゼン内容＞

姫路市職員行動規範を元に、下水道管理センター職員としてより詳細で具体的な行動を示した「下水道管理センター職員の行動規範」を作成した。

＜カイゼン効果＞

①マナーの向上

②職員同士のコミュニケーションの向上

③残業時間の削減

＜評価された点＞

①日常業務の中ではあいまいで見過ごされがちな問題に焦点を定めたものとしていること。

②多数の職員が長時間かけて調整しており、努力のあとがみられること。

カイゼンキーワード　・マナー、コミュニケーション

№4　平成18年度市税収入率向上に係る事務改善について（優良賞）

納税課　職員一同

＜カイゼン内容＞

（１）納税方法の拡充

①駅前市役所及び飾磨支所での夜間・休日納税窓口

②口座振替加入促進

（２）滞納者との積極的折衝による納税誓約件数の増加

①相談窓口の拡充

夜間納税相談窓口の開設

②催告の強化

休日電話催告　休日臨戸納税指導　平日昼間の電話催告　夜間電話催告　呼出状

差押予告

（３）滞納処分の強化

①債権と動産の差押

② 財産調査の効率化

（４）日常業務の効率化

①窓口領収書の電算打出化

②滞納整理システムの改善

③滞納処分関係の帳票作成システムを新たに構築

＜カイゼン効果＞

現年課税分の収入率は目標値 98.2%を 0.14%上回るとともに、滞納繰越分についても前年度収入率 20.01%を 1.61%上回り、合わせて、前年度対比で約３億３千万円の税収の増加につながった。

＜評価された点＞

（１）課内の全職員が収入率向上を目指し、一丸となって協力して納税指導等に取り組み目標を達成したこと。

（２）収入率向上に係る効果的な様々な取組みを、組織的に創意工夫して行ったこと。等

カイゼンキーワード　・収入率向上

No.5　人孔蓋及び受枠の搬入・受け渡し方法の改善（優良賞）

下水道管理センター　土倉忠彦、清水康治、寺田哲也、植田延幸、東雅之

＜カイゼン内容＞

人孔蓋及び受枠の搬入や工事業者への受け渡しを手作業で行っていたが、多くの人手がかかる上に、安全面において不安があった。

作業を効率的かつ安全に行うため、搬入・受け渡し用のジブクレーンを導入し、使用する治具の考案・製作を行った。

＜カイゼン効果＞

①搬入・受け渡しに係る作業効率の向上及び作業時間の短縮
②作業での安全性の向上

＜評価された点＞

①現場の職員の創意工夫が十分にいかされていること。
②現場作業を主とする職場において、安全性の向上に努めたこと。

カイゼンキーワード　・安全性向上

No.6　多重交通事故を想定した実戦的な救出訓練の実施方法について（優良賞）

姫路西消防署　太瀬輝昭、石川清章、有川裕、日南田直樹、為則裕介

＜カイゼン内容＞

多重交通事故を想定した訓練を実施する場合、現在は廃車を借用又は購入して、局訓練場又は消防署敷地内で実施しているが、交通事故現場を再現できるような重機がなく、様々な態様を想定した訓練が行えないのが現状である。

そこで、民間業者に協力を依頼し、無償で訓練場所及び廃車車両の提供を受け、多重交通事故を想定した実戦的な救出訓練を行うこととした。

＜カイゼン効果＞

重機等を利用して様々な態様の交通事故現場を再現し、より実戦的な救出訓練を行うことにより、更にレベルの高い救助技術を習得することができた。

また、無償で訓練場所及び廃車車両の提供を受けることができたため、訓練に係る経費の節減及び訓練所要時間の効率化を図ることができた。

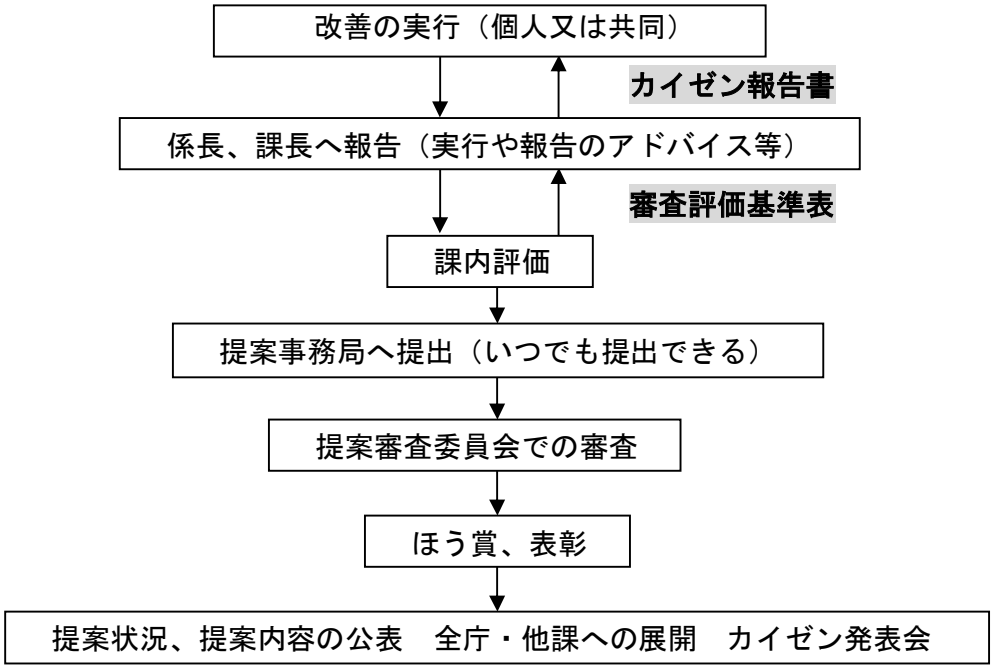
＜評価された点＞

①市民の安全確保という消防の重大な任務に対し、民間企業との協働を実現したこと。
②従来の画一的な訓練を見直し、あらゆる状況を再現して取り組むなど、創意工夫があること。

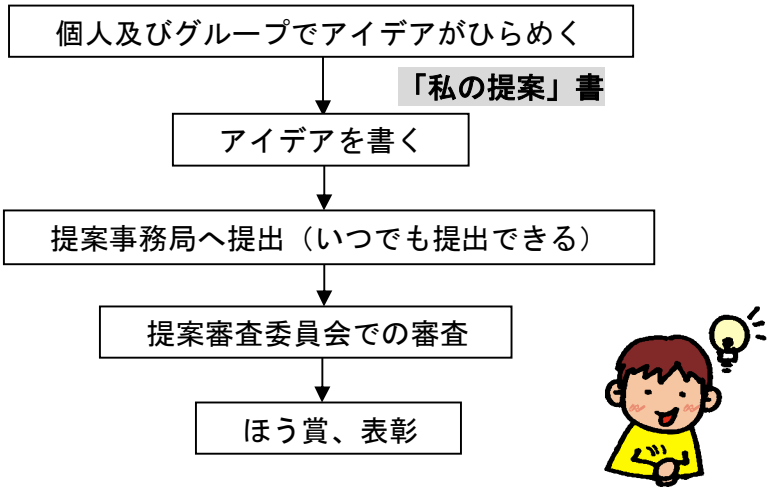
カイゼンキーワード　・訓練の実施、コスト削減

資　料　編

カイゼン報告の流れ



アイデア提案の流れ



カイゼン報告・アイデア提案は次の方法で提出してください。

①文書管理又はかしネットで、行政システム改革室あてメール送信

②行政課入口横（カラーコピー機の隣）及び地下行政資料室のアイデアポストに投函

③行政システム改革室宛搬送便

※カイゼン報告・アイデア提案の様式は、ここみてネットの「職員提案」のページにあります。
ダウンロードしてご利用ください。

おわりに

せっかくカイゼンをしても、それをやりっ放しにしていたのでは、知恵・情報の共有化にはなりません。
「何を・どうして・どうなった」を書いて、行政システム改革室へ提出してください。書き出す内容は短く簡潔に。長い文章を書く必要はありません。

『あたりまえのことをやっただけ』とやりっ放しにしているカイゼンはありませんか？書き出すことの一番の目的は『知恵の共有化』です。

あなたが行ったカイゼンの知恵は、全職員の参考となります。
カイゼン報告待ってます！

※この「カイゼン羅針盤Ⅱ」は日本ＨＲ協会発行の「創意とくふう」誌を参考に作成しました。

カイゼン羅針盤Ⅱ

平成２０年（2008 年）５月作成
姫路市総務局行政システム改革室

〒670-8501
姫路市安田四丁目１番地
TEL：079-221-2958　FAX：079-221-2123
E-mail：gyouseisystem@city.himeji.hyogo.jp